

Kommunikáció II.

VÁLOGATOTT TANULMÁNYOK

A kommunikáció világa

Második, bővített és javított kiadás



GENERAL PRESS KIADÓ

A nem verbális kommunikáció*

„Azok, akik közülünk szemüket nyitva tartják, könyvként olvassák mindazt, amit magunk körül látunk.”

E. Hall

Az 1900-as évben von Osten úr vásárolt egy lovat Berlinben. Mikor Hansot, a lovat arra kezdte idomítani, hogy számolja mellső patája koppantásait, sejtelve sem volt róla, hogy Hans rövidesen kora leghíresebb lova lesz. Hans gyorsan tanult, a számolástól hamarosan eljutott az összeadásig, kivonásig, szorzásig és osztásig, majd idővel az osztókkal és törtekkel kapcsolatos feladatok megoldásáig. És ez még nem minden: von Osten közönség elé vitte a lovat, és Hans meg tudta számolni a közönséget, sőt arra is képes volt, hogy csak a szemüveget viselők számát adja meg. Továbbra is koppantásokkal válaszolva megmondta az időt, használta a naptárt, emlékezett zenei hangfekvésekre és jó néhány egyéb hihetetlen mutatványt adott elő. Azután, hogy von Osten patakoppantásos ábécét szerkesztett Hans számára, a ló gyakorlatilag minden szóban vagy írásban adott kérdésre meg tudott válaszolni. Már-már úgy látszott, hogy Hans, az egyszerű ló, tökéletesen ért németül, képes olyasmiket létrehozni, amik szavaknak és számoknak felelnek meg, és értelme meghaladja sok-sok ember értelmi képességeit.

Noha a Madison Avenue-ra nem jutott el, híre messze földre terjedt. Hansot mindenütt ismerték, és „Okos Hans”-nak hívták. Minthogy több tudomány számára mindez nyilvánvalóan messzemenő következményekkel járt, és mert néhány hitetlenkedő úgy vélte, valami „trükk” van a dologban, felállítottak egy vizsgálóbizottságot azzal a céllal, hogy egyszer s mindenkorra állapítsa meg, van-e csalás Hans teljesítményében. Pszichológia- és élettanprofesszorok, állatorvosok és lovassági tisztek, a berlini állatkert vezetője és egy cirkusz igazgatója vettek részt e szakértői testület munkájában. A von Osten távollétében lefolytatott kísérlet semmi változást nem mutatott ki Hans feltételezett értelmi képességeiben. Ez elégséges alapot adott a bizottságnak arra, hogy kinyilatkozza, semmiféle trükkről nincs szó.

A második bizottság kiküldésével azonban megkezdődött Hans történetének utolsó felvonása. Von Ostent felkérték, hogy sügion egy számot a ló bal fülébe, majd a kísérletben részt vevő másik személy a ló jobb fülébe sügött egy számot. Hansot utasították, hogy adja össze a két számot – a választ pedig sem a nézők, sem von Osten, sem a másik személy nem ismerte. Hans tévedett. Az a bizonyos másik személy, név szerint Pfungst, további kísérletek során feltárta, hogy Hans csak akkor tudott a kérdésekre megfelelni, ha látómezejében valaki tudta a választ.¹ Amikor Hansnak feltették a kérdést, a nézők várakozó testtartást vettek föl, testi feszültségük megnövekedett. Amikor pedig Hans koppantásai elérték a helyes számot, a nézők felengedtek, és fejüket kissé elmozdították – ez volt Hans „végszava”, itt kellett abbahagynia a koppantást.

Az Okos Hans története gyakran fölmerül, amikor az állatok nyelvtanulási ké-

pességéről esik szó; de talán a nem verbális kommunikációt bevezető fejezetben sem hat zavaróként. Hans okossága nem abban állt, hogy megértette vagy verbálisan megfogalmazta a verbális utasításokat, hanem abban, hogy a körülötte levők részéről megnyilvánuló csaknem észrevehetetlen és öntudatlan mozdulatokra képes volt reagálni. Ez a képesség nem sokban különbözik attól a felfogóképességtől vagy érzékenységtől, amellyel az Okos Lacik, Jóskák, Ferik vagy Gézák rendelkeznek, amikor a megfelelő nem verbális jelzésekre támaszkodva megismerkednek egy lánynyal, megkötik az üzletet, értelmesnek és szorgalmasnak mutatkoznak professzoruk előtt, észreveszik, mikor kell elmenniük az estélyről és még ezernyi más esetben. Ez a tanulmány azzal a céllal íródott, hogy szaporítsa az olvasó tudatos ismereteit a különböző nem verbális ingerekről, amelyekkel az embertársaival folytatott mindennapi beszélgetéseiben szembekerül. Az egyes fejezetekben sűrítve tárgyaljuk a nem verbális kommunikáció különböző formáival kapcsolatos viselkedéstan kutatásokat. Mindenekelőtt azonban szükségünk lesz néhány alapvető szempont kifejtésére – ezek adják meg közös vonatkoztatási keretünket: azt a nagytít, amelyen át a többi fejezetet szemlélhetjük.

A nem verbális kommunikáció meghatározása

A fogalmat tekintve a *nem verbális* terminus számos értelmezést enged meg – csakúgy, mint a *kommunikáció* terminus. Úgy látszik, a fő kérdés itt az, hogy vajon azok az események, amelyeket hagyományosan a *nem verbális* címszó alatt tárgyalnak, szó szerint véve *nem verbálisak*-e? Ray Birdwhistell, a nem verbális kutatások úttörője egyszer állítólag azt mondta, hogy a *nem verbális* tanulmányok folytatása olyan, mint a *szív működésétől eltekintő* élettan. Nézete jól megalapozott: nem könnyű feladat az emberi interakciót szétbontani, és egyszer csak a verbális viselkedésre, másszor csak a nem verbális viselkedésre vonatkozó diagnózist adni. A verbális oldal olyan szövevényes és oly halványan van jelen annyi mindenben, amit korábban a *nem verbális* címkével láttunk el, hogy a terminus legtöbbször nem jellemzi megfelelően a kutatott viselkedést. A nem verbális viselkedéssel foglalkozó legismertebb tudósok közül jó néhányan nem hajlandók a szavakat a gesztusoktól, azaz – tágabb terminusokat használva – a *kommunikációt* a *közvetlen interakciótól* elkülöníteni.

Dance-nak a kommunikáció egész folyamatára vonatkozó elméleti fejtegetése még ennél is tovább lép, amikor arra hívja fel az olvasó figyelmét, hogy talán nem szabad mindent, amit nem verbálisnak nevezünk, szó szerint nem verbálisnak venni. Dance esetleg még azt az álláspontot is elfogadná, hogy nincs olyan egyedül az emberre jellemző kommunikáció, amely nem verbális. Ő azt a nézetet vallja, hogy az összes szimbólum verbális, és hogy az emberi kommunikáció úgy határozható meg, mint válaszok kiváltása verbális szimbólumok segítségével. Jóllehet nem tagadja azt a tényt, hogy folyamodhatunk nem verbális viselkedésformákhoz is, amint e viselkedésformákat valaki szavaknak megfelelő egységekben értelmezi, azonnal verbális jelenségekké válnak. Eredményesen mutat rá a *vokális* (hangbéli) és a *verbális* különbözőségére, és ezzel a nem verbális kommunikációról vallott nézete is világosabb lesz.

„A *verbális* és a *vokális* keveredése a kommunikációra történő utalások esetén a művek és a viták jó részében megtalálható. A verbális szimbólum lehet vokális vagy nem vokális. A hangnak nem szükséges mindig szimbólumnak lennie. A reflexkivál-

tás szintjén például a kiáltás lehet vokális és nem verbális. Ha viszont a kiáltást az arra járó a körülményeknek megfelelően értelmezi, akkor az lehet vokális és lehet a kiáltó számára meglevő jelentésnél több jelentése az illető számára. A múltbeli valós és képzelt tapasztalatok eredményeképpen kapott jelentést az arra haladó személy tehát szavaknak megfelelő egységekben értelmezi, így az mind vokális, mind pedig verbális lesz. A közlekedési jelzések jelentésüket a megfigyelőnek a törvények és szabályok szavakban való tanulásával kapcsolatos múltbeli tapasztalataiból nyerik. A közlekedési jelzések tehát nem vokálisan és verbálisak. A verbális lényegi tulajdonsága nem az akusztikus térben létező hang, hanem sok meghatározott előfordulás absztrakcióinak megjelenítése egyetlen jelben, amely azután a jelek jele, vagyis szimbólum lesz.¹²

Noha számos kutató tudomásul veszi a *nem verbális* terminust körülövező elméleti és fogalmi problémákat, a kutatások folytatódnak. E kutatások nagy része arra az alaptételre épül, hogy amennyiben a szavakat nem mondjuk ki vagy nem írjuk le, természetük szerint nem verbálisak lesznek. A nem verbális terminus e meghatározás értelmében felöleli továbbá az olyan árnyalatokat is, amelyek szavainkat beburkolják, például a hanglejtést vagy betűtípust. Ez az, amit gyakran paranyelvnek hívnak. Ruesch és Kees korukat megelőző klasszikus munkájukban, a *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations* [A nem verbális kommunikáció: megjegyzések az emberi kapcsolatok vizuális észleléséről] c. könyvükben is lényegében azt az álláspontot tették magukévá. Csakhogy emellett a szerzők még azt is körvonalazták, hogy mit tartanak a nem verbális kommunikáció tanulmányozásában az elsődleges elemeknek. Ez az osztályozórendszer jelentős befolyást gyakorolt az e tudományterületen ez idáig végzett munka alapjainak megteremtésére.

„Tágon értelmezve, a kódolás nem verbális formái három különálló kategóriába tartoznak:

A *jehnyelv* tartalmazza mindazokat a kódolási formákat, amelyekben a szavakat, számokat és központozási jeleket kiszorították a gesztusok; ezek az autóstopos »egy szótagú« gesztusától az olyan teljes rendszerekig terjedhetnek, mint a siketek nyelve.

A *tevékenységnyelv* felöleli mindazokat a mozdulatokat, amelyek nem kizárólag jelzéseként használatosak. Az olyan cselekvéseknek, mint például a sétálás vagy az ivás, kettős funkciójuk van: egyrészt személyes szükségletet szolgálnak, másrészt észlelőik számára megállapításokat fejeznek ki.

A *tárgnyelv* az anyagi dolgok szándékos vagy nem szándékos felmutatását foglalja magába. Az anyagi dolgok lehetnek eszközök, gépek, műtárgyak, építészeti szerkezetek és – utoljára, de nem utolsósorban – az emberi test azzal együtt, ami rajta van vagy amibe öltöztetve van. A betűk megtestesülésének a könyvekben és a feliratokon anyagi tartalma van; szavaink e vonatkozását is tárgnyelvnek kell tekintenünk.¹³

Más módja is van egy tudományterület meghatározásának: felmérni az eddigi munkákat és megvizsgálni, vajon követtek-e közös irányvonalakat. Amint már említettük, az egyik közös pont az a feltevés, hogy a nem verbális kommunikáció azokat az eseményeket fogja egybe, amelyek során a szavakat nem mondják ki vagy nem írják le. Vannak más visszatérő irányvonalak is, amelyekre a következő osztályozási rendszer hoz példákat. Ez a rendszer ugyanakkor az emberi nem verbális kommunikáció tudományterületének egyfajta meghatározása is – a rendelkezésre álló irodalom és kutatási anyag alapján.

Az emberi kommunikáció nem verbális dimenziói

1. Testmozgás vagy kinezikus viselkedés

Testmozgáson vagy kinezikus viselkedésen tipikusan a következőket értik: a gesztusokat, a test, a végtagok, a kéz és a láb, a fej mozdulatait, az arckifejezéseket (mosolygás), a szem viselkedését (pislogás, a tekintet iránya és időtartama, a pupilla tárgulása), valamint a testtartást. A homlokráncolás, a váll leeresztése, a fejbiccentés is mind a kinezika hatáskörébe tartozik. Nyilvánvalóan ahogy léteznek különböző típusú verbális viselkedések, ugyanúgy létezhetnek különböző nem verbális viselkedések is. Egyes nem verbális jelzések egészen egyediek, mások igen általánosak, egyesek kommunikációs célokat szolgálnak, mások kifejező jellegűek, egyesek érzelmekről tudósítanak, ismét mások személyiségvonásokról vagy attitűdökről. A nem verbális viselkedés viszonylag ismeretlen birodalmát feltárandó, Ekman és Friesen⁴ egy, a nem verbális viselkedés aktusait osztályozó rendszer dolgozott ki. Kategóriái a következők.

A. *Emblémák.* Ezek olyan nem verbális aktusok, amelyek közvetlen verbális fordításban vagy szótári definícióval megadhatók – általában egy-két szóban vagy egyetlen kifejezésben. Ugyanazon kultúra vagy szubkultúra tagjai között magasfokú megegyezés tapasztalható a verbális definíció tekintetében. A „minden rendben” vagy a „nyugalom” kifejezésére szolgáló gesztusok az amerikai kultúra legnagyobb részében emblémák. *Future Shock* [A jövő megrázkódtatása] c. könyvében Toffler megjegyzi, hogy a változó szexuális értékeléssel egyidejűleg bizonyos emblémák, amelyeket korábban jobbra trágárnak tekintettek, egyre elfogadhatóbbá válnak. Példaként a felemelt középső ujjat hozza fel, amelynek jelentése „ezt neked”.⁴ Az emblémákat gyakran alkalmazzák olyankor, amikor a verbális kommunikáció csatornáit elzáródnak vagy nem működnek, és általában arra használják, hogy kommunikáljanak velük. A siketek nyelve, a televíziós stábok nem verbális gesztusai, a víz alatti úszók egymásnak adott jelzései vagy azok a mozdulatok, amelyeket két, a hallható jelzések alkalmazásához egymástól túl távol álló személy tesz meg, mind emblémák. Az emblémák kiválasztásának tudatossága körülbelül ugyanolyan fokú, mint szavaink kiválasztása.

B. *Szemléltetők.* Ezek olyan nem verbális aktusok, amelyek közvetlenül kísérik a beszédet vagy ahhoz közvetlenül kötődnek; céljuk a verbálisan kifejtetteknek a szemléltetése. Lehetnek például olyan mozdulatok, amelyek egy-egy szót vagy kifejezést emelnek ki vagy hangsúlyoznak; olyan mozdulatok, amelyek egy gondolatmenetet rajzolnak fel; olyan mozdulatok, amelyek egy jelen levő tárgyra mutatnak; olyan mozdulatok, amelyek térbeli viszonyt ábrázolnak; vagy olyanok, amelyek testi cselekvést írnak le. A szemléltetők tudatosságunk részét képezik, de korántsem olyan nyilvánvalóan, mint az emblémák. Szándékosan használjuk őket a kommunikáció elősegítésére, de nem ugyanúgy előre eltervezve, mint az emblémákat. Valószínűleg másokat figyelve sajátítjuk el őket.

C. *Érzelemmutatók.* Ezek egyszerűen arckifejezés-alakzatok, amelyek érzelmi állapotokat árulnak el. Érzelemmel kapcsolatos nyelvi kijelentéseket ismételhetnek, vezethetnek be, tagadhatnak meg vagy éppen állhatnak velük szembe viszonyban. Amint megjelenik a mutató, magasfokú tudatosság áll fenn, de felbukkanása elképzelhető minden tudatosság nélkül is. Az érzelemmutatók többnyire nem kommunikációra vannak szánva, bár lehetnek szándékosak is.

D. *Szabályozók*. Ezek olyan nem verbális aktusok, amelyek az interakció két vagy több résztvevője közötti beszélés–hallgatás váltakozó természetét tartják fenn. Tudomására hozzák a beszélőnek, hogy folytassa-e, ismétljen-e, fejtse-e ki mondanivalóját alaposabban, beszéljen-e gyorsabban vagy érdekesebben, átadja-e a szót a másiknak és így tovább. Itt általában fejbólintások és szemmozgások játsszák a főszerepet; az egyes használatok között pedig jelentős osztály- vagy kulturális különbségek mutatkoznak: a nem helyénvaló használat udvariatlannak hat. Ezek az aktusok nem kötődnek meghatározott beszédviselkedésekhez, tudatosságunk határterületein találhatók, és gátlásukat általában nehéz kiépíteni. Hasonlítanak a túltanult szokásokra és csaknem akaratlanok, habár a mások által adott jelzéseknek nagyon is tudatában vagyunk. A legjobban ismert szabályozó valószínűleg a fejbólintás, a verbálisan kifejezett „ühüm”-nek a megfelelője.

E. *Alkalmazkodók*. Minden bizonnyal ezek a nem verbális viselkedések a legnehezebben meghatározhatók, ezek igénylik a legtöbb találgatást. Az „alkalmazkodó” nevet azért kapták, mert úgy gondoljuk, hogy gyermekkori kifejlődésük során az alkalmazkodásra tett olyan erőfeszítésekben eredeznek, mint a szükségletek kielégítése, cselekvések végrehajtása, az indulatok fölötti uralkodás, a társas kapcsolatok kiépítése és tucatnyi más funkció végrehajtása. Ezek tulajdonképpen nincsenek kódolva: inkább a tényleges agresszív, szexuális vagy bizalmas viselkedés töredékes megnyilvánulása, és gyakran olyan személyiségorientációkat vagy tulajdonságokat tárnak elénk, amelyeket a nyelvi üzenetek elfednek. Alkalmazkodók lehetnek például a lábmozdulatok, amelyek a rúgásos agresszió, a szexuális felkérés vagy a menekülés maradványaira utalnak. A kéz és a lábfej sok, tipikusan szorongásosnak tekintett nyugtalan mozdulata az interakciótól való meneküléshez szükséges alkalmazkodók maradványa. Az alkalmazkodókat esetlegesen verbális viselkedés váltja ki adott szituációban, amely olyan körülményekkel kapcsolatos, amelyek az alkalmazkodó szokás megtanulása idején fennálltak. Az alkalmazkodók tipikusan nem tudatosak.

II. Testi jellemzők

Az előző részben a mozdulatokról és mozgásokról volt szó; az itt tárgyalt kategória olyasmikre vonatkozik, amik az interakció során viszonylag változatlanok maradnak. Ezek hatásos nem verbális jelzések, amelyek nem kötődnek mozgáshoz. Ide tartozik: a fizikum vagy testalkat, a megjelenés általános vonzereje, a test- és a leheletszagok, a magasság, a súly, a haj- és a bőrszín vagy -színárnyalat.

III. Érintkezési viselkedés

Többek számára a kinezikus viselkedés magában foglalja az érintkezési viselkedést is; mások szerint viszont a tényleges testi érintkezés az események külön osztályát alkotja. Vannak kutatók, akik az érintkezési viselkedéssel mint a gyermek korai fejlődésének fontos tényezőjével foglalkoznak; mások a felnőttek érintkezési viselkedését vizsgálják. Alkategóriái lehetnek a simogatás, ütés, üdvözlés és búcsúzás, kézben tartás, mások mozdulatainak irányítása és egyéb jellegzetes példák.

IV. Paranyelv

Némi egyszerűsítéssel élve a paranyelv nem azzal foglalkozik, hogy mit mondunk, hanem azzal, hogy hogyan mondunk valamit; a nem verbális vokális jelzések körével, amely beburkolja a közönséges beszédviselkedést. Trager elképzelése szerint a paranyelv a következő alkotórészekből tevődik össze:⁵

A. *Hangtulajdonságok*. Ide olyasmik tartoznak, mint például a hangmagasság terjedelme, a hangmagasság kontrollja, a ritmus kontrollja, a beszédtempó, a hangképzés kontrollja, a rezonancia, a hangrés kontrollja és a beszéd közbeni ajakkontroll.

B. *A hangkiadás tulajdonságai* (vokalizációk).

1. *Hangbéli jellemzők*. Ide tartozik a nevetés, a sírás, a sóhajlás, az ásítás, a bőföggés, a nyelés, a nehéz be- vagy kilégzés, a köhögés, a torokköszörülés, a csuklás, a nyögés, a nyöszörgés, a nyafogás, az ordítás, a suttogás, a tüszentés, a horkolás, a nyújtás stb.

2. *Hangbéli módosítók*. Ide tartozik az intenzitás (túl hangos vagy túl halk), a hangmagasság (túl magas vagy túl mély) és a kiterjedés (igen elnyújtott vagy elkapkodott).

3. *Hangbéli különállók*. Ilyen például az „aha”, a „hm”, az „öö..öö”, az „eh” és változataik.

A kapcsolódó témák, mint például a (junkciókon kívüli) csendes szünetek, a beépülő idegen hangok, a beszédhibák és a latencia valószínűleg ebbe a kategóriába tartoznak.

V. Proxémika

A proxémika azt vizsgálja, hogyan érzékeli és használja az ember társadalmi és személyes terét. Ez alatt a címszó alatt találjuk a „kiscsoport-ökológia” néven összefoglalható munkákat, amelyek a kötött és kötetlen csoportszervezetekben fennálló térbeli viszonyok használatával és az azokra adott válaszokkal foglalkoznak. E tanulmányok tárgyalják az ülésrendet, valamint a vezetőhöz, a kommunikáció folyamatához és az aktuális feladathoz viszonyított térbeli elrendezést. Azokat, akik az ember proxemikus viselkedését kutatják, érdeklik például az építészeti jellemzőknek a kertvárosi lakóegységekre és közösségekre gyakorolt hatása is. Néhányan még szélesebbre tágtították a kört: figyelmet fordítottak arra is, milyen térbeli viszonyok állnak fenn a tömegben, illetve az olyan szituációkban, ahol az emberek nagy sűrűségben találhatók. Az embernek személyes terére való orientációját néha a társalgási távolság összefüggéseiben szemléltek, és megvizsgálták, hogyan változik a társalgási távolság a nemek, a státus, a szerepek, a kulturális orientáció stb. szerint. A proxemiakutatás gyakran fordul a „territorialitás” terminushoz, jelölve ezzel az embernek azt a hajlamát, hogy meghúzza (mások számára érinthetetlen) személyes területének a határait – éppúgy, ahogy a vadon élő állatok vagy madarak teszik.

VI. Készítmények

A készítmények kategóriájába tartozik az interakcióban részt vevő személyeken levő tárgyak elhelyezése és kezelése, ami nem verbális ingerként működhet. A készítmények lehetnek: parfüm, ruházat, rúzs, szemüveg, paróka vagy más műhaj, műszempilla, szemhéjfesték, továbbá a szépitőszerek és kozmetikumok teljes készlete.

VII. Környezeti tényezők

Az előbbieken a kommunikációban közreműködő személyek megjelenésével és viselkedésével foglalkoztunk. Ez a kategória azokra az elemekre vonatkozik, amelyek bár szorosan kapcsolódnak az emberi viszonyokhoz, azoknak nem közvetlen részük. A környezeti tényezők közé tartozik a bútor, az építészeti stílus, az épület belső díszítése, a világítási feltételek, a szagok, a színek, a hőmérséklet, a mellékzajok és a háttérzene stb., vagyis amelyek között az interakció megvalósul. A személyközi viszonyokra óriási hatással lehetnek az interakció környezetében található tárgyak elrendezésében, anyagában, alakjában vagy felületében bekövetkező változások. Ebbe a kategóriába tartozik az is, amit cselekvésnyomoknak nevezhetünk. Ha például valaki papírszemetet talál, amit a vele rövidesen interakcióba lépő személy hagyott ott, benyomásai esetleg magát a találkozót is befolyásolják.

A nem verbális kommunikáció a teljes kommunikációs folyamatban

Fennáll a veszély, hogy az olvasó elfeledkezhet arról, hogy a nem verbális kommunikáció nem tanulmányozható elszigetelten a teljes kommunikációs folyamatától. A verbális és a nem verbális kommunikációt teljes és elválaszthatatlan egységként kell kezelni. Birdwhistell is ezt a nézetet vallja, amikor a következőket mondja: „Kutatásaim elvezettek addig a pontig, hogy most már nem vagyok hajlandó sem a nyelvi, sem a kinezikus rendszereket *kommunikációs* rendszereknek nevezni. A föltárt adatok mind azt a feltételezést látszanak alátámasztani, hogy a nyelv és a mozgás a kommunikáción *belüli* rendszerek. A kommunikációs rendszert csakis úgy lehet megvalósítani, hogy ezek egymással és a többi érzékelési módból adódó hasonló rendszerrel kölcsönös viszonyban állnak.”⁶

Argyle tömör véleménye szerint: „A társas interakció terén elért legfontosabb eredmények arról szólnak, hogy milyen módon igényli a verbális interakció a nem verbális kommunikációk támogatását.”⁷ Milyen módokon állnak a verbális és a nem verbális rendszerek egymással kölcsönös viszonyban? Hogyan támogatják a nem verbális viselkedések a verbális viselkedéseket?⁸

Ismétlés. Előfordulhat, hogy a nem verbális kommunikáció egyszerűen megismétli azt, amit verbálisan mondtunk. Ha például azt mondom valakinek, hogy az újságárust északi irányban keresse, és a megfelelő irányba mutatok, akkor ezt ismétlésnek tekinthetjük.

Ellentmondás. Előfordulhat, hogy a nem verbális viselkedés ellentmond a verbális viselkedésnek. A klasszikus példa az, amikor a szülő ingerült hangon rárvall gyermekére: „Hát persze, hogy szeretlek!” Vagy amikor a szónok, nyilvános beszédének elmondása előtt, remegő kézzel és lábbal, az önbizalom minden nyoma nélkül kijelenti: „Nem vagyok ideges.” Úgy tartják, amikor a verbális és a nem verbális szintekről ellentétes üzeneteket kapunk, valószínűbb, hogy a nem verbális üzenetre támaszkodunk, inkább annak hiszünk.⁹ Azt is feltételezik, hogy a nem verbális jelzések sokkal inkább spontánok, azokat nehezebb tettetni, és sokkal kisebb teret engednek a manipulációnak. Pontosabban kifejezve azonban valószínűleg arról van szó, hogy bizonyos nem verbális viselkedések spontánabbak és kevésbé tethetőek, mint mások – és hogy bizonyos emberek eredményesebbek másoknál a nem verbális megtévesztés területén.¹⁰ Két ellentmondó jelzés esetén, amennyiben mindkettő

nem verbális, előre meghatározható módon ismét csak arra a jelzésre támaszkodunk, amelyiknek a tettetését nehezebbnek tartjuk. Érdekes viszont, hogy úgy látszik, amikor a kisgyermek ellentétes verbális és nem verbális üzenetekkel kerül szembe, egyes nem verbális jelzéseknek kevésbé ad hitelt, mint a felnőtt.¹¹ Az olyan ellentétes közlemény esetén, amikor a felnőtt mosolygott és bíráló megjegyzést tett, a gyermekek értelmezése sokkal kedvezőtlenebb volt, mint a felnőtté. Különös erővel nyilvánult meg ez, ha a beszélő nő volt. Shapiro munkája¹² „az ellentmondó helyzetekben a nem verbális jelzésekre támaszkodunk” elméletének további árnyoldalait tárta fel. Úgy találta, hogy az értékelést végző diákok rendkívül következetesek abban, hogy amikor az összefüggéstelen arcbrázolások és írott üzenetek listájából kiválasztják a kommunikált érzelmi állapotot, vagy a verbális, vagy az arckifejezésbeli jelzésekre támaszkodnak. A kísérlet tehát azt sugallja, hogy egyesek erősebben támaszkodnak a verbális közleményekre, míg mások inkább a nem verbálisokra építenek. Noha annak, hogy a verbális vagy a nem verbális jelzéseket részesítjük-e előnyben, a tanult tapasztalatokban kereshető a forrása, többen úgy vélik, ennek eredete sokkal alapvetőbb tényezőkből, nevezetesen a nagyagyféltekék aszimmetriájából származhat.

Helyettesítés. A nem verbális viselkedés helyettesítheti a verbális közleményeket. Amikor a csüggedt és elgyötört igazgató vagy portás napi munkája után hazamegy, arckifejezése a „De rohadt napom volt” kijelentést helyettesíti. Csekély gyakorlással a feleségek gyorsan megtanulják, hogyan azonosítsák e nem verbális helyettesítő mutatók széles skáláját – attól kezdve, hogy „Isteni napom volt!”, egészen addig, hogy: „De ki vagyok borulva!” A feleségnek semmi szüksége arra, hogy az észlelt verbális megerősítését kérje. Ha esetleg a nem verbális helyettesítő viselkedés kudarcot vall, a kommunikátor kénytelen a verbális viselkedéshez folyamodni. Tekintsük például azt az esetet, amikor a lány azt szeretné, ha a fiú nem „járna” vele tovább. Kimért és hűvös lesz, mereven előrenéz, és tartózkodóan viselkedik. Ha udvarlója továbbra sem veszt hevesességéből, akkor alkalmasint ezt mondja: „Nézd, Larry, nem érdemes ilyen szép barátságot elrontani...”

Kiegészítés. A nem verbális viselkedés módosíthatja vagy elmélyítheti a verbális üzeneteket. A diákon például megmutatkozik a feszélyezettség érzése, ha tanárával az órákon tanúsított gyenge előmeneteléről beszélget. A nem verbális viselkedés tükrözheti továbbá a tanár és a diák közötti kapcsolatban beállott változásokat is. Amikor a diák nyugodt, és lassú beszédmodora és laza testtartása megváltozik – azaz amikor a testtartás megmerevedik, és a verbális kijelentések indulati szintje megemelkedik –, ez az interakcióban részt vevők viszonyának egészére nézve jelezhet változásokat. A nem verbális kommunikáció kiegészítő funkciói azt a célt szolgálják, hogy az egyik személynek a másik felé irányuló szándékait és attitűdjeit tükrözzék.

Hangsúlyozás. A nem verbális viselkedés hangsúlyozhatja a verbális üzenet egyes részeit, hasonlóan az írott szövegben aláhúzással vagy *kurzív szedéssel* történő kiemeléshez. A verbális üzenetet hangsúlyozva gyakran folyamodunk fej- és kézmozdulatokhoz. Amikor az apa leszidja a fiát, mert túl soká maradt ki az éjszaka, egyes kifejezéseinek úgy ad hangsúlyt, hogy keményen megragadja a fiú vállát, és közben összeráncolja homlokát. Bizonyos esetekben a nem verbális jelzések egyik csoportja más, nem verbális jelzéseket hangsúlyozhat. Ekman például úgy találta, hogy az indulatok elsődlegesen az arckifejezésekben nyilvánulnak meg, de a test hordozza az izgalom *szintje* szerinti legfontosabb jelölőket.¹³

Viszonyítás és szabályozás. A nem verbális viselkedés arra is szolgál, hogy szabályozza az interakció résztvevői közötti kommunikációs folyamatot. Ezt egyesek viszonyító funkciónak nevezik. A fejbólintás, a szemmozgás vagy a helyzetváltoztatás közül bármelyik vagy együttes kombinációjuk azt jelezheti, hogy a másik személy beszéljen tovább vagy hagyja abba, mert most mi akarunk mondani valamit. A beszélők általában erre a visszacsatolásra támaszkodnak, amikor eldöntik, hogy megnyilatkozásait mások hogyan fogadják – vagy hogy éppenséggel figyelnek-e rájuk.

Az emberi kommunikáció eljövendő kutatásának a verbális és a nem verbális viselkedést mint elválaszthatatlan egységet is elemeznie kell. Folynak már olyan munkálatok, amelyek ebbe az irányba mutatnak. Harrison,¹⁴ valamint Buehler és Richmond¹⁵ a kétszemélyes kapcsolatokban tapasztalható verbális és nem verbális viselkedés elemzésének alapvető kereteit körvonalazták. A személyek közötti „melegséget” továbbító verbális és nem verbális alkotórészeket próbálja elkülöníteni többek között Reece és Whitman is.¹⁶ Exline¹⁷ a szem viselkedését kíséri meg a verbális anyag különböző típusaihoz viszonyítani. Agulera¹⁸ úgy találta, hogy a betegápoló nővérek érintési gesztusai megváltoztatták a betegekkel folytatott verbális interakciójukat. Goldman–Eisler¹⁹ azt tanulmányozta, meghatározható-e, milyen verbális tartalom követi a különböző fajtájú és hosszúságú szüneteket.

Birdwhistell véleménye szerint a testmozgás teljes rendszere összehasonlítható a beszélt nyelvvel. Beszámol arról, hogy léteznek kinémák és különféle típusú kinémofok, amelyek magasabb szintű szintaktikai struktúrákká kapcsolódnak össze. A kinezikus (mozgási) egységek összehasonlíthatók a beszélt nyelv elemzésében használatos fonémával, morfémmel és más szintaktikai egységekkel. Sőt, hozzáteszi, hogy a jól képzett „nyelvész-kinezológus”-nak rendelkeznie kell azzal a képességgel, hogy a személy hangját hallgatva megmondja, milyen mozgásokat végez. Ezzel kapcsolatban saját magáról azt állítja, hogy pusztán a gesztusokat figyelve képes volt megmondani, hogy New York korábbi polgármestere, Fiorello LaGuardia éppen milyen nyelven beszélt: olaszul, jiddisül vagy angolul.

A nem verbális kommunikáció elterjedtsége és fontossága

A nem verbális kommunikáció fontosságát aligha lehetne tagadni, ha a mennyiség volna az egyetlen mérték. Birdwhistell, akit általában a nem verbális viselkedés kutatásának komoly tekintélyeként ismernek, megdöbbentő becslésekről számol be a nem verbális kommunikáció méreteit illetően. Becslése szerint az átlagember teljesen összesen napi 10–11 percig beszél verbálisan, a mondatok közepes hosszúsága pedig mindössze 2,5 másodperc. A normális kétszemélyes társalgásban a verbális alkotóelemek a helyzet társas jelentéséből 35 százaléknál is kevesebbet hordoznak, a többi 65 százalékat a nem verbális sáv továbbítja.

A nem verbális közlemények mennyiségét más nézőpontból is vizsgálhatjuk: felsorolhatjuk azokat a különféle rendszereket, amelyeket az ember kommunikálásra használ. Hall az emberi tevékenységnek tíz különböző fajtáját vázolja fel; ezeket „elsődleges közleményrendszereknek” nevezi.²⁰ Nézete szerint közülük csak az egyik kapcsolatos a nyelvvel. Ruesch és Kees legalább hét különböző rendszerrel foglalkozik: személyes megjelenés és öltözet, gesztusok és szándékos mozdulatok, véletlen cselekvések, cselekvésnyomok, hangjelenségek, kimondott szavak és végül írott szavak. A hét közül csak kettő kapcsolatos a nyelvvel.²¹

Nem az a célom, hogy kifejtsem a különböző emberi kommunikációs rendszerek fontosságát, hanem hogy megmutassam a nem verbális világ távlatait. Bizton mondhatjuk: az emberi kommunikáció kutatása túlságosan sokáig elhanyagolta a folyamat jelentékeny részét.

További bizonyítékokhoz jutunk a nem verbális kommunikáció elterjedtségéről és fontosságáról, ha a társadalom sajátos részegységeit fürkesszük: a nem verbális jelzések használata a pszichiátriában, a siketek tanítása, az operáció alatti orvos–nővér kommunikáció, a megzavart nem verbális kommunikáció, a hallgatóság és a szónok nem verbális kommunikációja, a reklám, a zene, a művészetek, a képek, a tánc, megtalálhatjuk a nem verbális vonásokat az írott és a nyomtatott nyelvben, a nem verbális jelzéseket a megtévesztő kommunikációban, a kultúrák közötti kommunikációban, az egy kultúrán belüli etnikai csoportok közötti kommunikációban, a dob- és füttynyelvekben – és sorolhatnák tovább vég nélkül.²² Az itt elmondottakat azzal szeretnénk illusztrálni, hogy röviden bemutatjuk a nem verbális kommunikáció szerepét a következő négy területen: politika a televízióban, viselkedés az osztályteremben, a viselkedés kutatása és az udvarlási viselkedés.

Politika a televízióban. A fáradt, elhízott és testi tulajdonságait tekintve elleneszenves politikai vezért lassan felváltja a fiatal, jóképű és életvidám jelölt, aki a közönség szavazatainak elnyerésében nem verbális vonzóerejére is számíthat. Manapság heti 30–40 órát töltünk a televízió előtt. A televízió minden bizonnyal hozzájárult ahhoz, hogy nem verbális érzékelésünk egyes részei újjáalakuljanak, és egyre több jövődó politikus ismeri föl, milyen hatalmas hatást gyakorol ez a fajta érzékelés a választások várható kimenetelére. McGinnis könyve, *The Selling of the President, 1968* [Elnökvásár, 1968] talán a legfrissebb és legfélelmetesebb példáját nyújtja annak, milyen szerepet játszhat a nem verbális kommunikáció a televízió közvetített politikában.

„A televízió különösen hasznosnak látszik azon politikusok számára, akik elbűvölőnek tudnak mutatkozni, de nincsenek gondolataik... A televízióban kevesebbet nyom a latban a gondolatok hiánya. A nézők csak a személyiségében kívánnak osztozni. Nem kell államférfinak vagy gáncs nélküli lovagnak lennie: mindössze időben kell megjelennie. A sikert és a kudarcot könnyű lemérni: milyen gyakran hívják meg újra? Ha elég gyakran, eléri a célját – politikusból nevezetességgé emelkedik föl; ezt a státusbeli ugrást a hálás nézők adományozzák, akik úgy érzik, végre megvan az alapjuk a választásra.

Ezek után a tévéjelöltet már nem elődeihez mérik, nem a demokrácia két évszázados hagyományában kikristályosodott ideáljához – hanem Mike Douglashoz. Hogy viseli magát? Motyog-e, vonaglik-e, nevetésre készit-e? Érez-e belül valami melegséget?

A stílus lesz az ember. A tömegkommunikációs eszköz a masszáz, a masször pedig megkapja a szavazatokat. ... (29–30.)

A szavak lehetnek ugyanazok, amelyeket Nixon minduntalan használ – akár a beiktatási beszédéből is vehette volna. De mindegyik frissnek és élettelinek látszott, mert amíg Nixon beszélt, állóképsorozatok villantottak fel a képernyőn. Ha jól csinálta, Treleavan olyan Nixon-képet tudott alkotni, aminek semmi köze nem volt Nixon szavaihoz. Nixon mondhatta ugyanazt a régi szöveget, és senkinek sem kellett odafigyelnie. A szavak muzsikává váltak; olyasmivé, ami kellemesen zümmögött a háttérben. A felvillantott képeket úgy válogatták ki, hogy olyan benyomást keltsenek, mintha Nixon testesítené meg a hozzáértést, a derűt, a hagyománytisztelést,

azt a hitet, hogy az amerikai nép minden más népnél jobb, hogy a gondok, amikről mindenfelé ordibálnak, mit se jelentenek azon a földön, ahol a legmagasabbak az épületek, a legerősebbek a hadseregek, a legnagyobbak a gyárak, a legcsinosabbak a gyerekek és a legszebbek a naplementék az egész világon. Sőt, ezekkel a képekkel összekapcsolva, maga Richard Nixon vált mindezekké a dolgokká... (85)

Tudja – mondta Sage – az, ami lezajlik a szemünk előtt, az maga a teremtés. Olyan időszak közeleg, amikor az embert egyre inkább áruba bocsátják a televízióban. Lehet, hogy ez magának és nekem rosszullesik, de mi nem vagyunk tipikus amerikaiak. A közönség otthon ül, és a *Gunsmoke*-ot [Lőporfüst – vadnyugati sorozat] nézi, és amikor ezzel a Nixonról szóló szöveggel megetetik, azt hiszi, hogy valami tartalmat kap.” (114–115.)²³

Így egyáltalán nem meglepő, ha észrevesszük, hogy John Lindsay New York-i polgármester korában sűrűn ellátogat Johnny Carson show-műsorába; vagy hogy Robert Finch elnöki tanácsadó megjelenik a „The Name of the Game” [A játék neve] című filmnek egy, a kábítószerszedés ártalmait bemutató epizódjában; vagy hogy Spiro T. Agnew, az Egyesült Államok alelnöke vezeti be a „Red Skelton Show” 1970-es őszi sorozatát. Szerencse, hogy a tömegkommunikáció e szakértői még nincsenek teljesen tisztában az összes változóval, amint ezt az 1970 őszen tartott választások is mutatták. Mind a köztársaságpárti, mind a demokrata párti közvélemény- és tévészakértők találatairánya csak 50% körüli volt.

Viselkedés az osztályteremben. A tudomány szondái jóformán alig tapogatták le az osztálytermet, pedig valóságos aranybánya a nem verbális viselkedésnek. A gondolatoknak és az érzéseknek a tanár és a diák részéről mutatott elfogadása és megértése, a bátorítás és a bírálat, a csend, a feleltetés stb. – mind-mind nem verbális elemekkel jár együtt. A következőket az osztálytermi nem verbális jelzéstípusok reprezentatív példáinak tekintjük: 1. az elszánt jelentkező, aki biztos benne, hogy tudja a választ; 2. az olyan diák, aki nem tudja a választ, és igyekszik elkerülni a tanár tekintetét; 3. a diákok öltözetének és hajhosszáinak hatása a tanár–diák interakcióra; 4. arckifejezések: a fenyegető gesztusokat és hanghordozást az általános iskolában gyakran használják figyelmeztető céllal; 5. az olyan tanár, aki megkéri diákjait, hogy tegyenek föl kérdéseket, és fejtsék ki bírálatukat, de akinek nem verbális cselekvései világosan elárulják, hogy erre nem fogékony; 6. az osztályból való hiányzás kommunikatív; 7. a tanárnak diákjai iránti bizalmát néha az jelzi, hogy a vizsgák alatt milyen ülésrendet állapít meg, és hogyan ügyel fel a diákokra; 8. a különböző eljárások, amelyekkel a diákok alvásukat tanulásnak vagy figyelésnek állítják be; 9. a professzor, aki kijelenti, hogy a konzultációra bőven van ideje, de állandó feszkelődésével és az órára való tekingetésével mást sugall; 10. az olyan tanárok, akik vizuális visszacsatolásból igyekeznek megállapítani a diákok megértési szintjét;²⁴ 11. még az osztályterem fizikai tulajdonságainak (a falak színének, a pad- vagy a széktávolságnak, az ablakok közötti távolságnak) is van hatása a diákoknak az osztálytermi tevékenységben való részvételére.

Az árnyalatnyi nem verbális ráhatások esetenként drámai eredményekhez vezethetnek az osztályban, amint azt Rosenthal és Jacobson kimutatta.²⁵ Röviden összefoglalva a következő történet: az iskolaév őszi kezdete előtt Rosenthal és Jacobson intelligenciatesztet végeztetett el általános iskolai tanulókkal. Néhány tanulót egy „intellektusfejlődési teszten” *találomra* (nem pedig az elért eredmények alapján) úgy jelöltek meg, mint akik kiemelkedő teljesítményt értek el, ami azt jelentette, hogy az elkövetkező év folyamán rendkívüli intellektuális fejlődést fognak mutatni.

A tanárok ezt az információt kapták meg. Az év végi teszt szerint ezeknek a tanulóknak az intelligenciahányadosa igen magasra emelkedett. A kísérletezők ezt a tanár elvárásainak, illetőleg annak a módszernek tulajdonították, ahogy ezeket a „különleges” tanulókat kezelték.

„Vizsgálódásainkat összefoglalva azt mondhatjuk, hogy azáltal, amit a tanár mondott, ahogy és amikor mondta, továbbá arckifejezéseivel, testtartásával és talán érintéseivel elképzelhető, hogy a tanár a kísérleti csoportba tartozó gyermekekkel azt közölte, hogy magasabb intellektuális teljesítményt vár el tőlük. Lehetséges, hogy az ilyesféle közlések az esetleges tanításmódszer-változásokkal együtt hozzásegítették a gyermeket ahhoz, hogy önmagáról alkotott elképzeléseit, viselkedésével kapcsolatos elvárásait, motivációját, valamint kognitív stílusát és készségeit megváltoztassa.”²⁶

Viselkedéskutatás. Rosenthalnak a nem verbális osztálytermi viselkedést tárgyaló munkájával szoros kapcsolatban áll az a beszámolója, amelynek témája: hogyan befolyásolják a kísérletek alatti nem verbális jelzések a viselkedéstudomány kísérleteinek az eredményeit. E fogalmat időnként a „kísérletező elfogultsága” névvel illetik.

Rosenthal fölvetette a kérdést: „a rejtett közlések rutinszerűen előfordulnak minden páros interakcióban; miért ne fordulhatnának elő abban a párban, amelyet a kísérletvezető és a kísérleti személy alkot?”²⁷ Ezt az irányadó elvet szem előtt tartva részletekbe menően felderítette a kísérletvezető és a kísérleti személy összekapcsolásakor lezajló események nem verbális dimenzióit.²⁸ Munkájából a következő megállapításokat közöljük illusztrációképpen: 1. Számos bizonyíték van arra, hogy a férfi, illetőleg női kísérletvezetők esetenként szignifikánsan eltérő adatokat kapnak a kísérleti személyektől. Megfigyelték, hogy a férfi kísérletvezetők „érdekelt” módon viselkednek a női kísérleti személyekkel szemben: több időt töltenek el a felkészülő viselkedéssel, sokkal közelebb hajolnak hozzájuk. A női kísérleti személyeket védettebben kezelik az olyan vizsgálatok alatt, amelyek feszültséggel vagy stresszel járnak. A női kísérleti személyek nagyobb figyelemben és előzékenységgel részesülnek, mint a férfiak. 2. Néhány esetben a fekete kísérletvezetők a kérdőíveken és a GSR-készüléken más adatokhoz jutottak, mint a fehérek. 3. A kérdező megjelenésében bekövetkezett változás – nevezetesen, hogy a maszkírozás következtében jobban vagy kevésbé tűnt „zsidónak” – megváltoztatta az antiszemitizmust is érintő felmérésre adott válaszokat. 4. A magas státusú kísérletvezetőknek adott válaszok néha eltérnek azoktól, amit az alacsonyabb státusúaknak adnak. 5. A kísérletvezető igénye a helyeslésre, az uralkodásra, a tekintélytisztételre, a melegségre vagy a hűvösségre, továbbá előzetes kapcsolata a kísérleti személyekkel, valamint kísérletezési tapasztalatainak mennyisége mind gyakran befolyásolják a páros viszonyt és ennek következtében a kísérlet eredményeit. 6. Időnként a kísérleti személyektől olyan viselkedések erednek, amelyeket később a kísérletvezetőnél is megtalálunk. Vegyük például a különösen visszataszító kísérleti személyt, aki a kísérletvezető egész napjára hatással van: ellenséges és mogorvává teszi.

Udvarlási viselkedés. A nem verbális udvarlási viselkedés korunkbeli leírásai közül az egyik a Beatles együttes *Something* [Valami] c. dalának következő részleteiben lelhető föl:

Valami abban, ahogy mozog,
Úgy vonz engem, mint senki más
Valami abban, hogy a kedvem keresi...

Valahol a mosolyában tudja,
Hogy másra nincs szükségem
Van valami a mozdulatában, amiből látom...

Kérdezel, jobban szeretlek-e
Most itt vagy és
Talán meglátom...

Amint a dal is sugallja, van „valami”, ami igen erős hatású nem verbális udvarlási viselkedésünkben. Csak hogy éppúgy, mint a nem verbális tanulmányok más területein, a viselkedésminták mennyiségi felmérése itt is még nagyon korai stádiumban van. A tiszta intuíción szintjén tudjuk, hogy vannak olyan férfiak és nők, akik anélkül, hogy egy szót is szólának, „ki tudnak választani” magukból olyan közleményeket, hogy „Elérhető vagyok”, „Hozzáértő vagyok”, „Kívánlak”. A férfi esetében ezek olyasmik lehetnek, mint az öltözet, a barkó, a hajhossz, az öntelt magakelletés, a hirtelen csípőmozdulat, érintési gesztusok, rendkívül hosszú szembenézés, a nő alakjának gondos felmérése, nyílt gesztusok és mozdulatok azzal a céllal, hogy kibillentse a nő zárt gesztusainak és mozdulatainak egyensúlyát, távolságcsökkentés – és ez olyan árnyalati finomságú, hogy mindkét félnek lehetővé teszi azt, hogy letagadassák az udvarlási rítusra való elkötelezettségüket, és eléri, hogy a nő biztonságban érezze magát, hogy úgy érezze, kívánják „mint nő” – vagy gyorsan változó arckifejezésekkel az izgalom és vágy kimutatása. A nő esetében ezek a közlemények lehetnek olyasmik, mint az, hogy szimbolikusan széttárt lábakkal ül, úgy rakja keresztbe a lábát, hogy közben megmutatja a combját, hívogató tekintetet vet, combját simogatja, kifeszíti a mellét, érzéki parfümöt használ, ajkát csücsöríti, tenyerét kitarja a férfi felé, olyan hanghordozást használ, ami „mögött hívogató lappang” – vagy bármi más a jelzések és rítusok tömegéből, amely a státus, a szubkultúra, országrész stb. függvényében változhatnak. A Milwaukee városbeli diákok vizsgálata a „társkeresők bárjai”-ban azt mutatta, hogy például a szivarozás tabunak számított, ha a férfi meg akart ismerkedni egy nővel. A férfiak más, hasonló fontos viselkedése volt az is, hogy sűrűn néztek a nő szemébe; mérsékelten divatosan öltöznek, ruházódásukban kerülnek a szélsőségeket; és hogy egyetlen nővel maradnak egész este.

A milwaukee-beli egyetemi hallgatók egy másik csoportja a homoszexuálisok nem verbális udvarlási viselkedésének szentelte figyelmét, és azt tapasztalta, hogy az sokban hasonlít a heteroszexuális udvarlási rítusokhoz. Úgy találták, hogy a homoszexuálisok otthonukat gazdagon díszítik azért, hogy partnerükre mély benyomást tegyenek, a ruházatot felhívásra és azonosításra használják, a szemviselkedéssel kommunikálják szándékaikat. Schefflen a heteroszexuális udvarlási viselkedésben négy kategóriát különböztet meg: udvarlási készség, cicomázó viselkedés, helyzeti jelzések és felhívási vagy hívogató cselekvések.²⁹ A milwaukee-beli diákok e kategóriákat használhatónak találták a homoszexuálisok nem verbális udvarlási viselkedésének elemzésére is. A köztudatban élő sablonnal ellentétben a homoszexuálisok legnagyobb része nem rendelkezik nőies tulajdonságokkal, és beszédmodoruk sem affektált. Fölvetődik az a kérdés: milyen jelzéseket használnak a homoszexuálisok egymás fölismerésére? Nyilvánvalóan maga a környezet komoly hatással lehet („melegbárok”), de más jelzések is használatosak, például argókifejezések, futó testi érintés (a lábakkal), de beszámolnak más testmozgásokról is, például a fej

vagy a kéz jellegzetes himbálása. Nyilvános helyeken azonban a hosszú ideig tartó tekintet a legegyszerűbb és leghatásosabb jelzés. A nem érdekelt férfiak e hosszan tapadó tekinteteket elkerülik, azok pedig, akik nem vonakodnak a tekintetet viszonozni, azt sugallják, készek a további interakcióra.

Birdwhistellt idézve Nielsen az amerikai serdülők „udvarlási táncát” írta le.³⁰ Közli, hogy 24 lépést sikerült azonosítania „a fiatal férfi és nő közötti kapcsolatfelvételtől a coitus aktusáig”. Kifejti, hogy e lépések sorba rendezettek, amint azt érti, hogy miután a fiú megfogja a lány kezét, meg kell várnia, hogy az kézsorítással válaszoljon (jelezvén ezzel a szabad utat), mielőtt a következő lépést megteheti, azaz összekulcsolja kezét a lányéval. A fiúkat és a lányokat aszerint tartják „gyorsnak” vagy „lassúnak”, hogy követik-e a lépések sorrendjét. Ha valaki az egyik lépést kihagyja vagy előbbre hozza, „gyorsnak” minősül. Ha valaki nem veszi figyelembe a továbblépésre felhívó jelzést, „lassúnak” tekintik. A sorrendiség arra utal, hogy a férfi csak az első csókolózás után kezdhet közeledni a nő melle felé. A nő ez esetben valószínűleg megakadályozza közeledését: felső karját szorosan az oldala mellett tartja, minthogy a szertartás tiltja, hogy a mellett előlről közelítsék meg. A férfi voltaképpen nem is számít arra, hogy minden további csókolózás nélkül hozzányúlhat a nő melléhez.

Mindeddig a nem házasság nők és férfiak nem verbális udvarlási viselkedésére összpontosítottuk figyelmünket. Vaskos köteteket írhatnánk a házastársak nem verbális udvarlási viselkedésmintáiról is. A szexuális kapcsolat felajánlására, illetőleg elkerülésére irányuló üzenetek teljes készlete nagyrészt nem verbális. Többen megfigyelték, hogy például ha „fönnmaradnak azért, hogy megnézzék az éjszakai tévéfilmet”, az annyi, mint azt mondani: „ma nem”.

A nem verbális viselkedés eredete és egyetemessége

Az emberi beszéd ontogenezise jól ismert folyamat; sokkal kevésbé tisztázták azonban a nem verbális viselkedések eredetét és kifejlődését. Tudjuk, hogy a gyermek életének első két évében széles körű nem verbális jelkészlettel rendelkezik az őt körülvevő személyekkel való kommunikáció céljára. Azt is tudjuk, hogy folyamatosan megtanulja, hogyan értelmezze a másoktól kapott nem verbális jelzéseket.

Ekman és Friesen úgy gondolja, hogy különféle nem verbális viselkedéseinknek három forrása lehet: 1. örökölt idegrendszerbeli programok, 2. a faj összes tagja számára közös tapasztalatok – például az ételt, függetlenül a kultúrától, mindig kézzel helyezzük a szájunkba; és 3. olyan tapasztalatok, amelyek a kultúrától, az osztálytól, a családtól vagy az egyéntől függően változhatnak.³¹ Általában a nem verbális viselkedések részben ösztönösek, részben tanítottak, részben pedig utánzottak. A nem verbális viselkedések eredete a következő.

Az *emlékmákat* valamely egyedi kultúrához rendelve tanuljuk meg. Amint a verbális nyelv, ezek is kimondottan tanított formák.

A *szemléltetőket* társas viszonyban utánzással tanuljuk. Ezek az etnikai hovatartozástól függően változhatnak, típusukban és gyakoriságukban pedig osztálykülönbségeket tükröznek.

A *szabályozókat* tanuljuk, de az nem ismert, hogy mikor.

Az *érzelemmutatók* kapcsolatban állnak az arcizomzattal, az érzellemmel és az idegrendszerbe programozott érzelmkiváltók némelyikével. A kiváltók, a kevere-

dések, a kimutatási szabályok és a következmények közül mindegyiket társas viszonyban tanuljuk.

A szabályozók olyan szokások, amelyeket először azért tanulunk meg, hogy érzékelésünkkel, kiválasztásunkkal, gondozásunkkal és érzelmeinkkel bánni tudjunk; hogy a személyközi kapcsolatok előzetes formáját fenntarthassuk; vagy hogy az eszközhasználatlaltal járó feladatokat megoldhassuk.

Ekmannek és Friesennek az a nézete, hogy az érzellemmutatók esetleg nincsenek kultúrához kötve, a nem verbális kommunikáció kutatásának régi kérdését fészegeti.³² Birdwhistell, aki pályáját állítása szerint az egyetemes gesztusok kutatásával kezdte, 1970-ben a *The New York Times*-nak adott interjújában kereken kimondta: „Nincsenek egyetemes gesztusok. Jelenlegi tudásunk szerint nincsenek olyan egyedi arckifejezések, pózok vagy testtartások, amelyek minden társadalomban ugyanazt a jelentést hordozzák.” Davitz azonban olyan bizonyítékot tud fölmutatni, amelynek értelmében legalábbis néhány expresszív arcjátékminta nem tekinthető tanultnak – megjelenésük elsősorban a testi érettségtől függ.

„Ezt a következtetést alátámasztják a születésüktől fogva vak kísérleti személyektől szerzett tapasztalatok is. Ezek a személyek nyilván korlátozott lehetőségekkel rendelkeznek arra, hogy az arckifejezéseket utánzás útján tanulják meg.”³³

Arra, hogy az arckifejezések egyetemesek, feltehetőleg Ekman és kollégái hozták fel a legerősebb bizonyítékot.³⁴ A boldogságot, a félelmet, a meglepődést, a szomorúságot, a dühöt, az undort és az érdeklődést kifejező arcokról készült fényképeket a legalább hat (néha elszigetelt és primitív) országból származó megfigyelők könnyedén azonosították. Ekman érvelése szerint a korábbi kísérletek, amelyek során a különböző műveltségű kultúrákhoz tartozó személyek azonos arcviselkedéshez azonos érzelmfogalmat kapcsoltak, nem bizonyították az egyetemességet. Az a tény, hogy e személyek ki voltak téve a tömegkommunikációs eszközöknek, megtaníthatta őket arra, hogy más kultúrák sajátos arckifejezéseit is fölismerjék. Az írásbeli műveltséggel még nem rendelkező kultúrákban (Új-Guinea) folytatott kutatások azonban azt mutatják, hogy a tömegkommunikációs eszközökkel való széles körű kapcsolat hiánya ellenére a kapott eredmények egyeznek az írásbeliséggel rendelkező keleti és nyugati kultúrákban találtakkal. A kutatás során a kísérleti személyeknek történeteket mondtak el, majd megkérték őket, hogy a bemutatott három arckép közül válasszák ki azt, amelyik a történettel kapcsolatos érzelmet tükrözte. Hangsúlyoznunk kell, hogy ez az egyetemességnek csak egy sajátos alkotóeleme, és nem támasztja alá azt, hogy az arcbeli érzellemmutatók minden vonatkozása egyetemes. Ekman és Friesen a következőket állítja:

„...úgy hisszük, hogy amíg azok az arcizmok, amelyek egyes érzelmek fölkelésénél mozgásba jönnek, azonosak minden kultúrában, addig a kiváltó ingerek, a kapcsolódó hatások, a kimutatási szabályok és a viselkedésbeli következmények a kultúrák között hatalmas mértékben térnek el egymástól.”³⁵

Valójában Ekman és Friesen az örökléselméletre javasol alternatívát. Annak feltevését indítványozzák, hogy az érzelmi arckifejezések minden egyednél ugyanolyan módon alakulnak ki az egyed fejlődése során. Az undor érzellemmutatója például abból a szájmozgásból fejlődhet ki, amellyel mindenki visszautasítja a kellemetlen ízt vagy szagot.

Összefoglalás

A nem verbális terminus rendszerint mindazon kommunikációs események jellemzésére használatos, amelyek a beszélt vagy írott szó határain túl vannak. Ugyanakkor azonban észre kell vennünk, hogy ezeknek a nem verbális eseményeknek és viselkedéseknek jó részét verbális szimbólumokon keresztül értelmezik. Ebben az értelemben tehát nem igazán nem verbálisak. A nem verbális kommunikációval foglalkozó elméleti munkák és kutatások a következő hét csoportra oszthatók: 1. testmozgás vagy kinezika (emlékmák, szemléltetők, érzelmkutatók, szabályozók és alkalmazkodók), 2. testi jellemzők, 3. érintkezési viselkedés, 4. paranyelv (hangtulajdonságok és a hangkiadás tulajdonságai), 5. proxemika, 6. készítmények, 7. környezet. A nem verbális kommunikációt nem lehet elszigetelt egységként tanulmányozni, hanem csakis a teljes kommunikációs folyamat elválaszthatatlan részeként. A nem verbális kommunikáció célja lehet az, hogy a verbális kommunikációt ismétlje, ellentmondjon annak, helyettesítse, kiegészítse, hangsúlyozza vagy szabályozza. A nem verbális kommunikáció fontossága a teljes kommunikációs rendszerben játszott szerepének, az egyes helyzetekben az általa adott információértékű jelzések hatalmas mennyiségének és mindennapi életünk alapvető területein való használatának köszönhető. A nem verbális viselkedés részben tanított, részben utánzott, részben pedig ösztönös. Egyre több a bizonyíték arra, hogy érzelmi arcviselkedésünknek vannak pánkulturális (vagy egyetemes) alkotóelemei, de ez nem jelenti azt, hogy ne lehetnének kulturális különbségek az olyan dolgokban, mint az érzelmet kiváltó körülmények, a bizonyos helyzetekben az arckifejezés ellenőrzését irányító kimutatási szabályok és az érzelm cselekvésbeli következményei.